

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dunia usaha di era globalisasi ini sudah semakin pesat dan berkembang, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya jenis usaha baik dalam bidang manufaktur maupun dalam bidang jasa, dan kualitas produk jasa atau jasa dari suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk menentukan produk atau jasa perusahaan itu dapat bersaing atau tidaknya di pasar. Hal lain yang dapat memicu persaingan antar perusahaan adalah mengembangkan produk baru serta kualitas pelayanan karena hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi pelanggan.

Menurut Danang Sunyoto (2013) pengembangan produk (product development) adalah kegiatan-kegiatan pembuat barang dan perantara yang bermaksud melakukan penyesuaian barangbarang yang dibuat atau ditawarkan untuk dijual atas permintaan pembeli. Pengembangan produk meliputi penentuan kualitas, ukuran, bentuk, daya tarik, labeling, cap tanda, pembungkus, dan sebagainya untuk menyesuaikan selera konsumen. Untuk tetap mampu bersaing dalam dunia industri, perusahaan tidak hanya memerlukan pengembangan produk saja melainkan perlu meningkatkan produktivitas kerja.

Pada saat ini, peningkatan dan perkembangan kualitas pelayanan juga menjadi perhatian konsumen. Ketatnya persaingan dalam hal kualitas produk, harga, pelayanan, promosi dan distribusi di antara sekian banyaknya restoran

menyebabkan restoran perlu melakukan upaya pemberian kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan. Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam mendapatkan pelayanan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi pelanggan perusahaan pesaing, akibatnya perusahaan mengalami penurunan pendapatan (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Semakin meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap pelayanan jasa menyebabkan perusahaan dituntut memberikan pelayanan yang terbaik. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan demi memenuhi kebutuhan konsumen. Memenuhi kebutuhan konsumen menjadi salah satu prioritas dalam mempertahankan kualitas perusahaan. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu tingkat kualitas sistem pelayanan harus ditingkatkan. Salah satu cara yang dapat diketahui yaitu dengan cara berusaha untuk mengetahui dan memahami persepsi pelanggan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Dengan demikian pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Apabila jasa atau pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipresepsikan buruk.

Restoran merupakan salah satu industri jasa yang perkembangannya cukup besar di Indonesia. Masyarakat saat ini, dengan berbagai kesibukan yang dimiliki lebih menginginkan sesuatu yang praktis, cepat, dan ekonomis, terutama untuk masyarakat di daerah perkotaan yang sering menjalankan aktivitasnya di luar rumah. Restoran dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk menyiapkan makanannya sendiri .

Restoran menjadi salah satu bisnis yang mengedepankan kualitas pelayanannya untuk menarik pelanggan. Kini banyak bermunculan restoran yang unik yang menyajikan berbagai macam menu yang inovatif. Restoran juga memberikan kenyamanan dan memanjakan konsumennya dengan menyajikan berbagai macam pelayanan yang unik. Persaingan dalam bisnis restoran pun tidak dapat dihindarkan dimana makin banyak bermunculan restoran lain yang siap bersaing. Sebuah restoran bertahan jika makanan yang disajikan lezat, memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memiliki konsep yang berbeda dari yang lainnya.

Agar bisa bertahan dalam persaingan yang ketat, maka restoran tersebut harus meningkatkan kualitas pekerja serta kualitas pelayanan yang baik, supaya bisa mendapatkan loyalitas dari para konsumen dan juga

meningkatkan fasilitas yang ada pada restoran tersebut. Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Metode QFD merupakan metode untuk perancangan produk dengan menterjemahkan kebutuhan pelanggan, serta menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dengan memperbaiki proses hingga tercapainya produk atau jasa dengan atribut yang memprioritaskan keinginan pelanggan. Penerapan QFD sebagai upaya mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang memenuhi pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Henny K.S. Daryanto dengan tujuan penelitiannya yaitu untuk mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Restoran Pringjajar, mengkaji Penerapan QFD dalam usaha meningkatkan kualitas layanan Restoran Pringjajar. Penelitian dilaksanakan selama bulan Mei-Juni 2009. Penelitian ini menggunakan metode QFD melalui matriks HOQ, dengan memperoleh hasil Restoran Pringjajar lebih baik dalam beberapa attributes dari pada R.M Prima. Atribut yang menjadi penilaian adalah persyaratan kompetitif, nilai sasaran persyaratan pelanggan, poin penjualan, faktor skala kenaikan dari persyaratan pelanggan.

Restoran atau Rumah makan Pos Ketan Legenda 1967 yang berada di kota Batu dan memiliki 3 cabang di Kota Batu, yang pertama ada di Alun alun Batu, yang kedua di Jalan Pattimura dan yang ketiga berada di Jalan Ir Soekarno. Rumah makan Pos Ketan Legenda 1967 juga memiliki berbagai macam makanan dan minuman, akan tetapi Pos Ketan Legenda 1967 mempunyai produk utama yaitu ketan yang diberi berbagai macam topping seperti bubuk kedelai, kelapa, keju, misis, durian dan sebagainya. Adapun kelebihan dan kekurangan pada Pos Ketan Legenda 1967 serta data penjualan pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, dan Oktober 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Penjualan Pos Ketan Legenda 1967

Bulan	Tahun 2019
Januari	1350 kg
Februari	1020 kg
Maret	1155 kg
April	1200 kg
Mei	1650 kg
Juni	2850 kg
Juli	1100 kg
Agustus	1450 kg
September	1300 kg
Oktober	1150 kg

Sumber: Pos Ketan Legenda 1967

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan. Penurunan terjadi selama 10 bulan terakhir di tahun 2019 pada

bulan Februari, Juli, September dan Oktober. Penurunan yang sangat drastis terjadi pada bulan Juli 2019 yaitu 1100 kg. Peningkatan tertinggi terjadi pada bulan Juni 2019 yaitu 2850 kg. Akhir-akhir ini cenderung mengalami penurunan penjualan dikarenakan semakin banyaknya bisnis atau usaha rumah makan dan kurangnya kualitas pelayanan pada pelanggan.

Tabel 1.2 Data Kelebihan dari Pos Ketan Legenda 1967

No.	Jawaban	jumlah
1	Rasa yang khas	3
2	Enak bikin nagih	3
3	Banyak aneka menu atau rasa	4
4	Lokasi yang strategis	3
5	Parkiran memadai	2

Sumber : Data primer tahun 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas sebagian besar konsumen yang berkunjung menjawab tentang tempat dari Pos Ketan Legenda 1967 Rasa yang khas, Enak bikin nagih, Banyak aneka menu atau rasa, Lokasi yang strategis dan Parkiran memadai. Jawaban tertinggi yaitu konsumen menjawab tentang Banyak aneka menu atau rasa oleh 4 konsumen dengan alasan tempatnya banyak pilihan, menunya sangat memuaskan, banyak rasa yang bisa dicoba.

Tabel 1.3 Data Kekurangan dari Pos Ketan Legenda 1967

No.	Jawaban	jumlah
1	Pelayanan yang lama	5
2	Antrian	4
3	Pelayanan kurang ramah	5
4	Terkadang kurang matang	1

Sumber: Data primer tahun 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil dari tabel di atas sebagian besar konsumen yang berkunjung menjawab pelayanan yang lama, antrian, pelayanan kurang ramah, dan terkadang makanan kurang matang. Jawaban yang paling banyak yaitu pelayanan yang lama dan pelayanan yang kurang ramah yang dijawab oleh 5 konsumen dengan alasan durasi pesan sampai pesanan datang lama yang terkadang salah satu dari pesanan datangnya lama, tidak membuat nyaman pelanggan dalam pelayanan, tidak adanya senyuman pada pelayan, dan pelayanan kurang akseleran.

Rumah makan atau restoran Mie Setan Soekarno Hatta digunakan untuk pembandingan pada rumah makan Pos Ketan Legenda 1967. Alasan kedua rumah makan tersebut menyediakan makanan berat dan menggunakan bahan baku atau bahan dasar yang terbuat dari karbohidrat,, cara penyajian dengan diberi berbagai macam topping. Mie Setan Soekarno Hatta dapat dijadikan acuan untuk membandingkan kualitas pelayanannya dengan Pos Ketan Legenda 1967.

Permasalahan diatas, maka dilakukanya pengukuran pelayanan menggunakan metode QFD dengan tujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di Pos Ketan Legenda 1967, sehingga pihak rumah makan mampu memenuhi kebutuhan utama konsumen dan meningkatkan pelayanan guna mencapai kepuasan dan loyalitas konsumen. Penelitian ini juga menggunakan model *House of Quality* yang merupakan kumpulan matriks berisi atribut pelanggan (*voice of customer*) dan elemen pelayanan menggunakan (*substitute quality characteristics*) yang seluruhnya diberikan

pada pengolahan kuisioner. Maka judul penelitian yang diambil yaitu
“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pos Ketan Legenda 1967”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Layanan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengunjung Rumah Makan Pos Ketan Legenda 1967?
2. Atribut layanan apa yang diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan kebutuhan pengunjung Rumah Makan Pos Ketan Legenda 1967?
3. Respon teknis apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil penyusunan *House of Quality* Rumah Makan Pos Ketan Legenda 1967?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis layanan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengunjung Rumah Makan Pos Ketan Legenda 1967
2. Untuk menganalisis atribut layanan apa yang diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan kebutuhan pengunjung Rumah Makan Pos Ketan Legenda 1967
3. Untuk menganalisis respon teknis apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil penyusunan *House of Quality* Rumah Makan Pos Ketan Legenda 1967

D. Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan tidak meluas dengan harapan mempermudah dalam menyelesaikan masalah maka pada penelitian ini dilakukan di Pos Ketan Legenda cabang 2 yang terletak di Jl. Ir Soekarno dan penelitian ini hanya meneliti mengenai kualitas pelayanan.

E. Manfaat Penelitian

- I. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan agar kualitas pelayanan perusahaan di Pos Ketan Legenda 1967 dapat memuaskan konsumen dan mendapatkan loyalitas konsumen
2. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberi pengetahuan tentang pentingnya Kualitas Pelayanan. Harapannya dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan perbandingan untuk penelitian mendatang dalam perspektif yang berbeda.